



PANASZKEZELÉSI

SZABÁLYZAT

**Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Szakiskola,
Készségfejlesztő Iskola és Kollégium**

2018.



Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Kollégium
2700 Cegléd Buzogány u. 23.
Tel: 53/310-141 Fax: 53/311-905
e-mail: losontzi@gmail.com

Készítette: Igazgató	Benyújtója:  Intézményvezető
Legitimációs záradék	
Elfogadva: Cegléd, 2018. október 13.	
Alkalmazotti közösség nevében:	 Pedagógus
Egyetértési jog gyakorlása: Cegléd, 2018. október 13.	
Szülői munkaközösség nevében:	 Szülői munkaközösség
Egyetértési jog gyakorlása: Cegléd, 2018. október 13.	
Diákönkormányzat nevében:	 Diákönkormányzat
Egyetértési jog gyakorlása: Cegléd, 2018. október 13.	
Intézményi Tanács nevében:	 Intézményi Tanács Tag
Jóváhagyva: Cegléd, 2018. év hó nap	
Ceglédi Tankerület Központ Fenntartó

BEVEZETÉS

Az intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panasz: Elszenvedett sérelem, méltánytalanság, kellemetlenség, fájdalom esetén

A törvény fogalom-meghatározásában:

- *Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.*
- *Közérdek bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdek - bejelentés javaslatot is tartalmazhat.*

Panasszal és közérdek bejelentéssel bárki élhet – szóban, írásban vagy elektronikus úton.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeit az intézményegység-vezető köteles megvizsgálni.

A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a intézményi tevékenységeknek, az intézményi folyamatoknak.

A PANASZKEZELÉS BEJELENTÉSE

A BEJELENTÉS MÓDJAI			
FORMÁJA	MÓDJA	IDEJE	CÍMZETT
SZÓBELI PANASZ	Személyesen	Hétfőtől - péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között	aktuális panaszkezelési szint
	Telefonon	Hétfőtől - péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között Telefon: 06/53 310-141; 06/53 310-959	aktuális panaszkezelési szint
ÍRÁSBELI PANASZ	Személyesen átadott irat útján	Hétfőtől - péntekig, 8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ között	aktuális panaszkezelési szint
	Postai úton	bármikor	Az intézmény címére: 2700 Cegléd, Buzogány u. 23.
	Elektronikus levélben	bármikor	Intézmény e-mail címe: losontzi@gmail.com

A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZOLGÁLATI ÚTJÁNAK SZINTJEI

1. szint: Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. szint: Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz fordul,
3. szint: Intézményegység-vezető kezeli a problémát, vagy az általános igazgató - helyetteshez fordul,
4. szint: A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

PANASZKEZELÉS *TANULÓ ÉS SZÜLŐ ESETÉBEN*

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az intézményegység-vezető felé.
- Intézményegység-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban, vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek az intézményvezetővel közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát és összefoglalja a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ *ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE*

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- Az adott terület intézményegység-vezetője 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor az intézményegység-vezető tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Amennyiben a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményegység-vezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az intézményegység-vezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az intézményegység-vezető a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Amennyiben a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát és összefoglalja a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

PANASZKEZELÉS DOKUMENTÁLÁSA

A panaszokról az érintett „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- ✚ A panasz tételének időpontja
- ✚ A panasztevő neve
- ✚ A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- ✚ A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- ✚ A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- ✚ Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- ✚ Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- ✚ A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- ✚ Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- ✚ Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- ✚ Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

DOKUMENTÁLÁS, IRATKEZELÉS

Az írásbeli panaszokról készült jegyzőkönyvet, továbbá az azokra adott válaszokat iktatjuk, az iratkezelés szabályai szerint tároljuk. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A Panaszkezelési Szabályzatot Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai, Módszertani Intézmény, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Kollégium nevelőtestülete elfogadta. A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Jelen szabályzat 2018. október 13. napjától kezdődően lép hatályba.

A szabályzatot az intézmény a honlapján is közzéteszi.

Cegléd, 2018. 10. 13.

Fae
Farkas Edit
intézményvezető



Fekete Kitti
.....
Szülői szervezet képviselője

[Handwritten signature]
.....
DÖK pedagógus

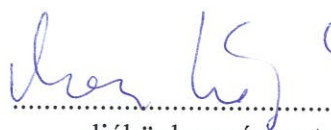
Egyetértés

Tudomásul vesszük, hogy az intézményi Panaszkezelési Szabályzat a mai napon elkészült a 20/2016 (VIII. 24.) EMMI rendelet hatályos paragrafusai alapján.

A nemzeti köznevelésről szóló 2014. évi CV. törvény értelmében biztosított jogunknál fogva kijelentjük, hogy a Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával egyetértünk.

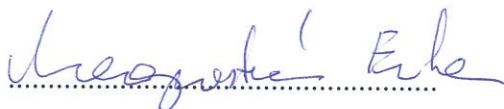
Cegléd, 2018. október 13.

A diákönkormányzat nevében:


.....
diákönkormányzat elnöke

Tagok:


.....


.....


.....


.....
Farkas Edit
intézményvezető




Egyetértés

Tudomásul vesszük, hogy az intézményi Panaszkezelési Szabályzat a mai napon elkészült a 20/2016 (VIII. 24.) EMMI rendelet hatályos paragrafusai alapján.

A nemzeti köznevelésről szóló 2014. évi CV. törvény értelmében biztosított jogunknál fogva kijelentjük, hogy a Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával egyetértünk.

Cegléd, 2018. október 13.

Az Intézményi Tanács nevében:


.....
Intézményi Tanács elnöke


.....
Farkas Edit
intézményvezető



Elfogadó határozat

Tudomásul vesszük, hogy az intézményi Panaszkezelési Szabályzat a mai napon elkészült a 20/2016 (VIII. 24.) EMMI rendelet hatályos paragrafusai alapján.

A nemzeti köznevelésről szóló 2014. évi CV. törvény értelmében biztosított jogunknál fogva kijelentjük, hogy a Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával egyetértünk.

Az iskolai diákönkormányzat, a szülői szervezet és az Intézményi Tanács egyetértését beszereztük, a törvényben biztosított jogunknál fogva a Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési Szabályzatát elfogadjuk.

Cegléd, 2018. október 13.

A nevelőtestület nevében:



a nevelőtestület képviselőjében



a nevelőtestület képviselőjében



a nevelőtestület képviselőjében



a nevelőtestület képviselőjében




Farkas Edit
intézményvezető

Egyetértés

Tudomásul vesszük, hogy az intézményi Panaszkezelési Szabályzat a mai napon elkészült a 20/2016 (VIII. 24.) EMMI rendelet hatályos paragrafusai alapján.

A nemzeti köznevelésről szóló 2014. évi CV. törvény értelmében biztosított jogunknál fogva kijelentjük, hogy a Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával egyetértünk.

Cegléd, 2018. október 13.

A szülői szervezet nevében:

Fekete Kitti

Sinkovicsai György Ilona

Farkas Edit
Farkas Edit
intézményvezető





Losontzi István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény,
Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Kollégium
2700 Cegléd Buzogány u. 23.
Tel: 53/310-141 Fax: 53/311-905
e-mail: losontzi@gmail.com

Iktatószám: 3-20/2018-2019

Határozat

A 2018. október 13-i nevelőtestületi értekezleten az intézményvezető megállapítja, hogy **a nevelőtestület elfogadja és támogatja az intézmény Panaszkezelési Szabályzatát.**

Cegléd, 2018. október 13.


Farkas Edit
intézményvezető





Losontzi István Egyeséges Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény,
Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Kollégium
2700 Cegléd Buzogány u. 23.
Tel: 53/310-141 Fax: 53/311-905
e-mail: losontzi@gmail.com

IGAZOLÁS

Igazolom, hogy intézményünkben Iskolaszék nem működik.

Cegléd, 2018. október 13.

Farkas Edit
intézményvezető

